

**FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA - UNIR**  
**CAMPUS DE CACOAL**  
**DEPARTAMENTO ACADÊMICO DO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**ANTÔNIO JONAS MENDES**

**A PERCEPÇÃO DOS PROFISSIONAIS DA CONTABILIDADE ACERCA DO  
CAPITAL INTELECTUAL: UM ESTUDO DE CASO NO MUNICÍPIO DE CACOAL -  
RO**

**Trabalho de Conclusão de Curso**  
**Artigo**

Cacoal – RO  
2013

**A PERCEPÇÃO DOS PROFISSIONAIS DA CONTABILIDADE ACERCA DO  
CAPITAL INTELECTUAL: UM ESTUDO DE CASO NO MUNICÍPIO DE CACOAL -  
RO**

**ANTÔNIO JONAS MENDES**

Artigo apresentado à Fundação Universidade Federal de Rondônia – UNIR, *Campus* de Cacoal, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis, sob orientação da Professora Especialista Ellen Cristina de Matos.

**FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA - UNIR**  
**CAMPUS DE CACOAL**  
**DEPARTAMENTO ACADÊMICO DO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

O artigo intitulado A PERCEPÇÃO DOS PROFISSIONAIS DA CONTABILIDADE ACERCA DO CAPITAL INTELECTUAL: UM ESTUDO DE CASO NO MUNICÍPIO DE CACOAL - RO, elaborado pelo acadêmico ANTÔNIO JONAS MENDES, foi avaliado e julgado aprovado pela banca examinadora formada por:

---

Profª. Ms. Graziela Luiz Franco Martinez - UNIR  
Presidente

---

Prof. Ms. Charles Carminati de Lima - UNIR  
Membro

---

Prof. Ms. Adriano Tumelero - UNIR  
Membro

---

Média

Em primeiro lugar, agradeço ao Deus Eterno, que me concedeu vida e a oportunidade de realizar este sonho.

À minha esposa, que me deu sua total compreensão e me animou por inúmeras vezes durante esta jornada.

À minha orientadora, sempre paciente e atenciosa, que com muita propriedade deu-me um rumo certo. Assim como todos os professores, sábios mestres, que colaboraram com o meu sucesso.

## **A PERCEPÇÃO DOS PROFISSIONAIS DA CONTABILIDADE ACERCA DO CAPITAL INTELECTUAL: UM ESTUDO DE CASO NO MUNICÍPIO DE CACOAL - RO**

Antônio Jonas Mendes<sup>1</sup>

**RESUMO:** O presente artigo tem por objetivo apresentar por meio de fundamentação teórica e pesquisa de campo, a percepção dos profissionais da contabilidade acerca do tema Capital Intelectual. A realização se deu através de consultas em materiais bibliográficos, pesquisas em sítios (web) e de campo com questionários semiestruturados, com questões discursivas e objetivas, que ao serem analisadas suas respostas, percebeu-se a importância da pesquisa referente ao Capital Intelectual bem como seu reconhecimento e a sua percepção diante da classe contábil no município de Cacoal – RO. As respostas proporcionaram resultados suficientes para a problemática abordada no artigo. Tendo em vista os aspectos observados, concluiu-se que os profissionais da contabilidade do município de Cacoal – RO conhecem e sabem o que é o Capital Intelectual. Porém, como o município de Cacoal é composto em sua maioria por pequenas e micros empresas, a aplicabilidade prática da contabilização do Capital Intelectual foge da realidade econômica atual dessas empresas no município.

**Palavras-chave:** Capital intelectual. Contabilidade. Cacoal-RO.

### **1 INTRODUÇÃO**

O capital intelectual surge como uma ruptura em paradigmas que foram pouco a pouco substituídos por novos comportamentos da sociedade da informação nos quais a globalização, os sistemas de informação, a facilidade de acesso ao conhecimento, à busca pela competitividade e a necessidade de se atribuir valor aos intangíveis, fazem com que se torne imprescindível o estudo do capital intelectual, assim como dos seus componentes, a fim de que tenham possibilidade de mensurar corretamente o patrimônio das organizações, de dar valor ao que antes não era reconhecido.

Considerando a supracontextualização neste, abordada, questiona-se: Qual é a percepção que o profissional da área de contabilidade tem sobre o capital intelectual?

Desta forma, esta pesquisa justifica-se em virtude de que o trabalho contábil está relacionado com o próprio entendimento de sucesso de uma empresa. É por meio da organização financeira e de suas diretrizes que o profissional de contabilidade promove o crescimento da instituição que trabalha, conforme afirma Brimson (1996), “[...] sempre há um produto esperado de uma atividade, como os demonstrativos contábeis, cheques de pagamento, peças usinadas, ou produtos embalados. As atividades poderão ocasionalmente produzir um subproduto”.

O fato é atual e relevante; de importância para os profissionais de todas as áreas

---

<sup>1</sup> Acadêmico concluinte do curso de Ciências Contábeis da Fundação Universidade Federal de Rondônia – Campus de Cacoal, com TCC elaborado sob a orientação da Professora Esp. Ellen Cristina de Matos.

financeiras e empresariais, além de acadêmicos e leitores afins que encontrarão neste, a estrutura, a solução, a resposta ou a explicação por meio de pesquisa ou de comprovação dos fatos realizados com inúmeras pesquisas e um vasto campo de investigação. Segundo Silva (2010, p. 57), “a pesquisa de campo consiste na coleta direta de informação no local em que acontecem os fenômenos; é a que se realiza fora do laboratório, no próprio terreno das ocorrências” e é desta forma que este será validado e embasado.

O capital intelectual é um patrimônio da empresa. É por meio desse que algumas empresas obtêm lucro, “[...] a razão básica é a de que as Entidades cujas demonstrações contábeis são consolidadas e mantém sua autonomia patrimonial, pois seus patrimônios permanecem de sua propriedade” (SÁ, 2000, p. 250).

Um escritório contábil que se mantém estruturado em suas relações interpessoais, com um capital humano bastante solidificado é um forte candidato ao sucesso, conforme idealiza Brimson (1996), “[...] a produção de uma atividade destina-se a satisfazer as necessidades dos clientes [...]”. Satisfazer as necessidades dos clientes deve ser a prioridade de qualquer escritório contábil, uma vez que, o cliente é a chave principal para o crescimento de quaisquer negócios.

O objetivo geral deste trabalho é pesquisar por meio de fundamentação teórica e pesquisa de campo, a percepção dos profissionais da área de contabilidade acerca do tema Capital Intelectual. Quanto aos objetivos específicos, buscou-se: a) fundamentar em pesquisa bibliográfica a história e os conceitos de: Ativo Intangível e Capital Intelectual; b) abordar teoricamente a importância do cliente para o escritório de contabilidade; c) abordar através de pesquisa bibliográfica o papel da gestão nos serviços contábeis.

A metodologia utilizada versou etapas da pesquisa, assim realizadas: em primeiro lugar, por meio de fundamentação teórica bibliográfica e posteriormente em campo, com a aplicação de questionário semiestruturado com questões discursivas e objetivas. É ainda de suma importância citar que, os objetos de estudo, são escritórios devidamente constituídos e com sede no município de Cacoal, no estado de Rondônia, além da obtenção teórica necessária para salientar a importância do profissional de contabilidade e principalmente a contribuição das ciências contábeis em si, ante a incidência predominante no sucesso de quaisquer ações que visem o trabalho intelectual como capital de desenvolvimento financeiro e social, sendo que Cacoal é um município em pleno desenvolvimento. Em 2013, há cerca de 42 (quarenta e dois) escritórios de contabilidade, segundo dados fornecidos pela Delegacia do Conselho Regional de Contabilidade em Cacoal – RO (2013).

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

O trabalho contábil está relacionado com o próprio entendimento de sucesso de uma empresa. É por meio da organização financeira e de suas diretrizes que o profissional de contabilidade promove o crescimento da instituição em que trabalha, conforme afirma Brimson (1996), “[...] sempre há um produto esperado de uma atividade, como os demonstrativos contábeis cheques de pagamento, peças usinadas, ou produtos embalados. As atividades poderão ocasionalmente produzir um subproduto”.

O tema escolhido e abordado versou o trabalho do capital intelectual como produto indispensável para o crescimento dos escritórios de contabilidade do município de Cacoal, estado de Rondônia. Neste relaciona-se o estudo com profundidade, pois não se interessa neste, somente saber o tema de modo vago, mas transpor em pesquisa de campo a sua real eficácia.

Fato, que encontrará estrutura, solução, resposta ou explicação por meio da pesquisa ou da comprovação dos fatos, por meio de investigação. Segundo Silva (2010, p. 57), “a pesquisa de campo consiste na coleta direta de informação no local em que acontecem os fenômenos; é a que se realiza fora do laboratório, no próprio terreno das ocorrências” e é desta forma que este será validado e embasado.

O capital intelectual é um patrimônio da empresa. É por meio deste que algumas empresas obtêm lucro, “[...] a razão básica é a de que as Entidades cujas demonstrações contábeis são consolidadas mantem sua autonomia patrimonial, pois seus patrimônios permanecem de sua propriedade” (SÁ, 2000, p. 250).

Tal trabalho justifica-se por apresentar relevante importância para ser utilizado em escritórios de contabilidade, empresas e clientes, visto que, se solidifica em duas razões: uma de natureza técnica e outra de natureza científica. Assim, buscou-se nesse, viabilizar informações já disponíveis nos escritórios, mas que, necessitam ser recuperadas, retomadas e reelaboradas, a fim de que traga rentáveis ganhos financeiros e humanos.

Por outro lado, este atenderá acadêmicos e pesquisadores, uma vez que é de natureza político-acadêmico e versará sobre o aprendizado (teoria) e sua utilização no mercado de trabalho (prática). E, que sendo por meios modernos, ágeis e de fácil acesso à informações, auxiliará sobre tudo o profissional da área de contabilidade que é considerado um grande colaborador para a construção sólida da quaisquer empresas. E ainda, sendo este que com sua visão apurada motiva, corrige e constroem maneiras inovadoras de gerir novos processos

contábeis, o que tornará esta pesquisa muito útil e futuramente seu ponto de partida para o sucesso de suas ações.

Nesse cenário, observa-se sobre tudo a relevante importância para o *Campus* da UNIR de Cacoal, visto que a mesma é a mentora da pesquisa e divulgação de diferentes áreas do conhecimento. E boas práticas educacionais de pesquisa são iniciativas de fundamental importância para o suporte básico na viabilização de novos projetos, primordialmente aqueles que suscitam a qualidade do serviço ofertado no município de Cacoal, estado de Rondônia e principalmente podendo oferecer subsídios para expandir a prestação de serviços, ou obtenção de novos clientes e serviços para os escritórios de contabilidade do mesmo município.

## 2.1 CAPITAL CONTÁBIL

O capital é entendido como um conjunto contábil onde o patrimônio de uma empresa ou entidade é analisado e controlado por seus proprietários. Esse, pode se apresentar de diversas formas, que segundo Nunes (2012), a contabilidade é organizada pelo “ Balanço que é representado num mapa com dois lados: do lado esquerdo é representado o Ativo e do lado direito é representado o Passivo e o Capital Próprio”, afirma ainda que, “o Capital Próprio é o valor com que os sócios ficariam depois da empresa cumprir todas as obrigações financeiras perante terceiros, ou seja, após pagar todos os passivos”.

Salienta-se ainda neste conceito que o capital ativo é um meio onde se apresenta a apartir das decisões da gestão da organização, quanto às utilizações e aplicações. Já por outro lado, o Passivo e o Capital Próprio demonstram os resultados dessas aplicações. Também depende da gestão principalmente para a busca de financiamentos e novas entradas de capitais pelos sócios.

Há de se ressaltar também, que para uma organização financeira, o ato de crescer e se desenvolver devem ser vigilantes, uma vez que se deve fazer menção ao conhecimento das nomenclaturas contábeis, são elas: “o capital Ativo mostra em que empresa aplicou seus recursos, ou onde ela aplicou todo seu capital. [...] o Passivo, mostra onde a empresa conseguiu os recursos que estão aplicados no ativo. As obrigações correspondem à parte do patrimônio que a empresa deve para terceiros. Por isso são também chamadas de capitais de terceiros, pois a empresa tem que pagá-las para terceiros; e o Patrimônio líquido, é a parte do patrimônio que pertence ao proprietário da empresa. São os capitais próprios ” (SILVA, 2003, p. 47).



## 2.2 CAPITAL ATIVO

Atualmente, o principal ativo das empresas tem sido o capital intelectual e humano, já que são as pessoas que movimentam toda a estrutura patrimonial da empresa, uma vez que, “as pessoas não apenas trabalham em organizações, mas também possuem muitos contatos com clientes”, isso as torna parte integrante do processo de estruturação e expansão de muitas organizações (KOETZ, 2009, p.18).

O Capital Ativo pode ser identificado com a liquidez da operação atual e disponível. O Capital ativo circulante “[...] é composto, basicamente pelas disponibilidades e pelos bens e direitos realizáveis em curto prazo, isto é, bens e direitos realizáveis no exercício social seguinte” (FERRARI, 2003, p. 61).

## 2.3 ATIVO INTANGÍVEL

Tal importância se dá também na capitalização dos intangíveis que para o dicionário Aurélio, intangível refere-se a algo ou aquilo que não se pode tocar que é impalpável, intocável. Na contabilidade não é diferente a definição uma vez que o conceito de capital intelectual “[...] abrangia desse modo, os ativos intangíveis que apresentassem possibilidades de oferecer alguma forma de lucro futuro e somente assim considerados se, de, fato representassem algum valor econômico” (PACHECO, 2005, p. 36).

Os ativos intangíveis representam benefícios futuros, de curto ou longo prazo. Um desafio vivenciado pela contabilidade, pois tão difícil quando administrara o sucesso do capital intelectual, a contabilidade passa a observar e auxiliar o profissional por ela formado, a certamente desenvolver métodos de gestão de pessoas para que, de forma harmônica, se encontre adequação nas atividades em escritórios de contabilidade e principalmente na implantação de gestão participativa para compartilhar continuamente informações, dados e experiências. No que se refere aos “[...] Bens tangíveis são aqueles que têm existência concreta (material) ao passo que bens intangíveis são aqueles que têm existência abstrata (imaterial)” (FERRARI, 2003, p. 38).

## 2.4 MENSURAÇÃO DOS INTANGÍVEIS

A preocupação e a tentativa de mensurar os ativos intangíveis não são recentes. Há

vários anos diversos autores têm proposto modelos de mensuração desses intangíveis.

Segundo Oliveira *et al.* (2010, p. 47), “ao longo da história, o tema vem despertando interesse, causando controvérsias em sua aceitação e conceituação, sem, contudo se encontrar unanimidade quanto sua forma”.

A grande dificuldade da contabilidade é identificar, demonstrar e definir de forma clara e precisa os valores ocultos desses intangíveis existentes nas entidades.

Bem colocam Oliveira *et al.* (2010, p. 132), “a necessidade de remodelação das demonstrações contábeis tradicionais é, indubitavelmente, resultante da demanda de informações prevaletentes, e da relação cada vez mais distante entre os valores contábeis e de mercado das entidades”.

O Capital Intelectual surge no intuito de propor um sistema eficaz para tentar identificar e mensurar esses ativos intangíveis.

## 2.5 CAPITAL INTELECTUAL

Capital intelectual é a informação, transformada em conhecimento e esse conhecimento em uma empresa pode ser transformado em lucro, se bem sistematizado e aproveitado “[...] a palavra capital representa um elemento do grupo do Patrimônio Líquido e que, quando da constituição de uma empresa, representa os bens com os quais o proprietário inicia suas atividades. Na Contabilidade a palavra capital está acompanhada do adjetivo total, compondo a expressão Capital Total, à disposição da empresa, ela representa os recursos totais de que as empresas dispõem” (RIBEIRO, 1999, p. 46).

Os recursos totais é uma somatória entre os diversos bens e/ou capitais que a empresa angaria ao longo de suas atividades visto que há entre essas somatórias o capital ativo e o capital passivo “[...] o capital passivo mostra a origem de capitais, isto é, como a empresa conseguiu os recursos que possui e o ativo mostra a aplicação de capitais, isto é onde a empresa aplicou os recursos originados pelo lado do passivo” (RIBEIRO, 1999, p. 47).

Deve-se evidenciar ainda que “os capitais próprios e de terceiros, representados do lado passivo, são aplicados na empresa em Bens e Direitos, conforme demonstra o lado utilizou para ter no seu ativo os Bens e os Direitos foram obtidos conforme mostram os elementos do passivo” (RIBEIRO, 1999, p. 48).

Sem o capital intelectual seria impossibilitado a algumas empresas obterem lucro, já que o mercado, a economia, as leis e a própria vida é uma roda giratória de mudanças.

Sendo o capital intelectual evidenciado como um conjunto de benefícios intangíveis que agregam valor às empresas e que ainda segundo Antunes & Martins (2012), é abordado a luz de pesquisas e indagações que se fundamentam em quatro categorias: os ativos de mercado, os ativos humanos, os ativos de propriedade intelectual e os ativos de infraestrutura. Vale mencionar que para Antunes & Martins (2012) os ativos de propriedade intelectual “incluem os ativos que necessitam de proteção legal para proporcionar às organizações benefícios tais como: know-how, segredos industriais, copyright, patentes, designs etc” (ANTUNES & MARTINS, 2012).

Segundo Koetz (2001), “a maioria das análises do impacto das organizações sobre os indivíduos concentra-se nas organizações de trabalho [...]”, de forma que grande parte das pessoas “vive” o seu ambiente de trabalho, necessitando muitas vezes de auxílio para sair do comodismo ou buscar novos conhecimentos.

À *priori*, é que se faça conhecer que, a importância do cliente e do profissional de contabilidade é a principal ferramenta tanto em um escritório, quanto em empresas ou para a própria promoção da vida financeira, seja em atos individuais ou coletivos que visem lucro, conforme afirma “[...] os animais são dotados da fala (*phoné*) e com ela exprimem dor e prazer, mas o homem é dotado da palavra (*logos*), o que lhe dá capacidade de deliberação, escolha e julgamento” (HADICH, 2009, p.61).

Uma das maiores contribuições do capital intelectual consiste em ressaltar aquilo que é viável para a própria organização, de forma que este possa, por meio de embasamentos teóricos, ser justificado pela grande relevância junto à sociedade acadêmica e as entidades prestadoras de serviços, as quais delineiam o reflexo do capital intelectual na prestação de serviços para os clientes agregando valores ao patrimônio intelectual/intangível na ampliação de seus negócios.

Segundo Oliveira *et al.* (2010, p. 61), “o fator diferenciador da economia de hoje, convencionou-se chamar “capital intelectual”, que entre suas diversas definições contempla a união do capital humano, capital estrutural e capital relacional das entidades”. Esses componentes fazem parte do conhecimento e dos valores inseridos à entidade, ou seja, diversos ativos intangíveis que formam o capital intelectual.

### **2.5.1 Capital Humano**

O capital humano é formado por pessoas e por seus conhecimentos adquiridos. Vale

salientar que o capital humano está sujeito a oscilações do mercado. Sendo assim, é imprescindível que as instituições criam sistemas de valorização desse ativo.

De acordo com Oliveira *et al.* (2010, p. 61), “o capital humano é composto por conhecimento, habilidades individuais, valores, cultura, filosofia da empresa, ou seja, a somatória de diversos ativos intangíveis”.

Pode se dizer que o capital humano é uma das ferramentas mais importantes dentro de uma instituição e a principal responsável pela “alavancagem” empresarial.

#### 2.5.1.1 O Humano nos Serviços Contábeis

Os avanços tecnológicos, a globalização e a modernização em todos os campos são fundamentais no mundo dos negócios, onde as mudanças ocorrem de forma intensa. O grande desafio de inúmeras organizações é atrair clientes pela qualidade dos serviços prestados, e ao mesmo tempo, obter lucro. Em norma geral se investe rigorosamente em estrutura física, equipamentos e produtos, mas se deve atentar-se a importância do fator humano.

Segundo Hargreaves, et al. (2001) “[...] ao buscar a qualidade, a empresa precisa dar atenção, aos funcionários, além de ter em vista a produtividade e, como resultado, o lucro.” Não se podendo esquecer que há uma relação direta entre o sucesso da empresa e o sucesso intelectual dos funcionários.

No que tange, os componentes da estrutura em que as empresas estão se transformando, torna-se necessário um estudo aprofundado para se definir a importância do capital humano e intelectual de uma empresa e reconhecer a necessidade de se valorar as competências dos colaboradores internos.

O trabalho aliado a bases e estruturas sólidas de cooperação possibilita que o profissional de contabilidade articule seus conhecimentos em diferentes campos do saber e que “para atender aos novos padrões de consumo em mercados altamente competitivos, a busca da qualidade empreendida pelas empresas também exige profissionais abertos às mudanças e inovações” (HARGREAVES ET AL, 2001, p. 37).

As fundamentações propostas entre a teoria e a prática devem auxiliar no desenvolvimento e disseminação da informação, haja vista, que vivemos cada vez mais em um mundo de informações compartilhadas atentando-se para o fato de que “[...] a contabilidade é como o grande banco de dados da empresa, estruturado de forma a permitir a seus usuários, obter as informações de natureza econômica” (MARION; REIS, 2003, p. 06).

Tão importante quanto o estudo, análise e demonstrações financeiras, a contabilidade atual, vai além de padrões técnicos, pois o humano envolvido pode agregar valor ou não ao produto que a empresa se destina, ao contrário do que somente se pensava. Segundo Bruni, (2010), a “[...] contabilidade financeira pode ser definida como a ciência ou conjunto de técnicas, que tem o objetivo de registrar os patrimônios de uma empresa”, hoje, com a era da Tecnologia da Informação, é cada vez mais considerado patrimônio empresarial além dos bens, também direitos, deveres e conhecimentos, sejam eles individuais ou coletivos.

O fato, é que o mundo está em constante mudança e o “[...] empresário contábil deve dedicar especial atenção ao departamento de pessoal de sua empresa e a quantidade de serviços por ele prestados a seus clientes”, já que em mudança também o mercado valoriza a ética, o respeito, a eficácia e veracidade das ações, atribuições essas, relacionadas de um bom departamento de pessoal (THOMÉ, 2001, p. 06).

#### 2.5.1.2 O Papel da Gestão nos Serviços Contábeis

Gerir com eficiência é encontrar o princípio para que qualquer organização se sobressaia sobre as outras. Segundo Felício Junior (2012), a preocupação com o fortalecimento do capital intelectual tem mudado a gestão em empresas. Esta gestão se dá no papel que cada ser humano desempenha desde os processos de recrutamento e seleção até a identificação de pessoas com potencial de crescimento, flexibilidade e pensamento estratégico.

Essa complexa abordagem existe em virtude de um mundo cada vez mais competitivo, com tomadas de decisão e posicionamentos sem margens para erros. Viver e interagir com este novo modelo de gestão é um grande desafio para empresas que visam trabalhos contábeis, uma vez que segundo Felício Junior (2012), pessoas bem selecionadas e bem posicionadas não somente contribuem para o adequado funcionamento da empresa como também constituem um significativo potencial para futuras substituições.

Complementa ainda, segundo Felício Junior (2012), que as organizações precisam de pessoas capazes de incentivar a criação e comunicação do conhecimento, estruturá-lo, mantê-lo ou aprimorá-lo. Isso só é possível mediante os aspectos de comunicação, motivação e liderança de uma gestão pautada no princípio de colaboração, eficiência e valorização do capital intelectual.

De forma que Silva (2004) evidencia que o conhecimento passa a ser muito

importante e o Capital Intelectual surge como um forte aliado nas organizações independente do seu porte: pequeno, médio ou grande. Gerando fonte de recursos imprescindíveis para o bom desenvolvimento de uma empresa, a criatividade e tecnologia aliada ao conhecimento faz com que o ativo da empresa possa crescer surpreendentemente através do Capital Intelectual primordialmente em organizações que a gestão propõe e auxilia desafios.

### **2.5.2 Capital Estrutural**

O capital estrutural é fundamental para o desenvolvimento das atividades da empresa diante das transações com o mercado externo. Sem ele, torna-se impossível a vida da empresa.

Segundo Oliveira *et al.* (2010, p. 71), “pertence ao capital estrutural, as patentes, conceitos, modelos e sistemas de informações computacionais e administrativos; liderança, decisões, estratégias, cultura e valores; gerados internamente”.

O capital estrutural está atrelado ao capital humano, permitindo suporte para o crescimento e geração de valor na empresa.

### **2.5.3 Capital Relacional**

Diante de um mercado cada vez mais competitivo, faz-se necessária a extensão e valorização do relacionamento com os clientes.

Vale ressaltar que os investimentos na estrutura externa possuem suas variáveis, ou seja, a satisfação do cliente está ligada diretamente no bom atendimento oferecido pela empresa.

Para Oliveira *et al.* (2010, p. 72), “o valor do relacionamento de uma entidade com os agentes externos ligados aos seus processos sejam clientes, financiadores, fornecedores, acionistas, entre outros compõe seu capital relacional”.

Cabem as empresas, cada vez mais estar atentas a esse relacionamento. Desenvolvendo métodos eficazes para a obtenção positiva de seus investimentos.

#### **2.5.3.1 A Importância do Cliente para o Escritório de Contabilidade**

O cliente foi e continua sendo a peça principal de qualquer empresa constituída. Sem o cliente as empresas não sobreviveriam aos inúmeros desafios do mercado. Segundo Karsten,

(2012) um cliente leal é uma peça visível de um relacionamento consolidado e já estabelecido. Uma organização que tem clientes leais cresce.

Karsten (2012) propõem ainda que o valor do cliente seja assim contabilizado, que a empresa determine um período de tempo, com bases em números e cálculos. Fomenta ainda que o empreendedor deva traçar gráfico a fim de verificar e “descobrir o volume de negócios que proporcionam à empresa anualmente e o custo de servi-los” (KARSTEN, 2012. p. 07-08).

Os benefícios gerados acerca da análise descrita acima são para atrair, analisar, identificar e garantir os melhores clientes, assim como saber quais clientes a empresa deva dispensar.

A visão de captar e manter cliente deve vir após o conhecimento pessoal da empresa e do empreendedor, pois segundo Duarte (2010), “[...] o mais importante nesse exercício é se conhecer ou, ainda, voltar a prestar atenção em si mesmo: seus sinais, seus desejos, suas habilidades, seus defeitos, seus sonhos. Até porque é sabido que muitos empreendedores acreditam que não o são”.

A literatura registra que importantes empresas no âmbito mundial mantêm programas formais que buscam estimular ou desenvolver o seu capital intelectual, quer internamente, através de aumento de conhecimentos de seus funcionários, quer externamente, através do relacionamento com clientes e outras formas.

A real diferença encontrada em uma empresa são as fórmulas desenvolvidas por meio do trato para com o cliente. Uma equipe que sabe qual sua missão e tem definida sua importância e a importância de satisfazer, surpreender e superar as expectativas do cliente é sem sombra de dúvidas uma empresa cujo patrimônio financeiro viverá em ascensão, visto que Wernke, Lemberck e Bornia (2003), citam, que “a literatura registra que importantes empresas no âmbito mundial mantêm programas formais que buscam estimular ou desenvolver o seu capital intelectual, quer internamente, através de aumento de conhecimentos de seus funcionários, quer externamente, através do relacionamento com clientes e outras formas” (WERNKE, LEMBERCK E BONIA, 2003, p. 19).

O maior desafio é manter clientes, cada vez mais fiéis, já que as ofertas são inúmeras. A solução é criar mecanismos eficazes para que o cliente sinta-se único dentro de uma empresa. O profissional de contabilidade pode e deve observar os ganhos financeiros e potencial da empresa, sugerindo se questionado maiores investimentos em fidelização; técnicas de venda e principalmente pós-venda para os proprietários de empresas; clientes de escritórios de contabilidade, uma vez que o funcionário seja da própria empresa, seja de

prestação de serviços, deve sentir-se responsável pelo crescimento. Segundo Wernke, Lemberck e Bornia (2003) “o papel dos empregados em posições chave, que fundamentam o futuro da empresa através da competência e conhecimento”, são soluções para problemas financeiros grandiosos (WERNKE, LEMBERCK E BONIA, 2003, p.24).

## 2.6 CONHECIMENTO E TECNOLOGIA: RECURSOS PARA AS ORGANIZAÇÕES CONTÁBEIS

Com o acesso à tecnologia o ser humano passou a valorizar e prezar pela agilidade das operações financeiras, de maneira que esse novo mundo com uma grande sede de progresso, permeia qualquer análise sobre as mudanças nas estruturas organizacionais, fato que contribui cada dia mais para a expansão do conhecimento de mercado e aprimoramento do capital intelectual.

Antunes e Martins (2012) evidencia essa sede humana no progresso como ritmos em busca de ambientes favoráveis visto que para os mesmos “[...] a tecnologia da informação e das telecomunicações possibilitou a globalização da economia. Esse novo cenário vem alterando, sobremaneira, o ambiente externo às organizações em termos geográficos e produtivos”.

É válido ressaltar que o profissional de contabilidade deve sempre estar se atualizando fazendo da tecnologia da informação seja sua aliada na promoção do sucesso financeiro. Ao longo do tempo o conceito proposto entre mercadoria, lucro, cliente e funcionário tem sofrido “metamorfoses”. São transformações decorrentes da necessidade de cada setor. Segundo Antunes e Martins (2012): “[...] O mercado de massa se desintegrou na medida em que os clientes, mais conscientes de suas necessidades e diante da diversidade de opções, passaram a exigir produtos e serviços que atendessem às suas necessidades”.

## 2.7 VALORIZAR E INVESTIR NO CAPITAL HUMANO

É próprio de o indivíduo social sentir a necessidade de estímulos positivos externos. Tais estímulos devem ser provenientes de capacitações e elogios, para que este possa sentir-se valorizado constantemente, vindo daí, assim desempenhar suas habilidades e sua criatividade perfeitamente em conformidade com os anseios do líder. Com um mercado exigente e com a necessidade de obter lucratividade a pressão é demasiada de forma que Duarte propõe (2010)



que a velocidade das mudanças sociais e dos negócios exijam comprometimento; exijam “novos profissionais, que tenham atitudes arrojadas, inovadoras e apresentem bastante agilidade nas respostas a um ambiente cada dia mais competitivo” (DUARTE, 2010. p. 09-10).

Um mercado de clientes mais exigentes, profissionais mais engajados e acima de tudo condições de lucratividade cada vez mais descentralizada, “[...] diferentemente do comportamento apresentado após a Segunda Guerra Mundial, quando a produção em massa e padronizada tomou pulso para atender à escassez dos mais diversos produtos à época”, afirma ainda Antunes e Martins (2012).

Valorizar e investir são melhores opções para que o capital humano em escritórios de contabilidade possa encontrar-se sólido e bem “costurado”, ressalta Duarte (2010) em virtude da importância existente nas transformações diárias do mercado, pois as inúmeras mudanças ocorridas na gestão dependem da vivência cooperativa dos empregados e prioritariamente no “[...] debate entre todos os grupos envolvidos nos negócios da empresa – os chamados *stakeholders*” (DUARTE. p. 10-11, 2010).

As condições objetivas de conseguir cada vez mais lucratividade não estão atreladas diretamente à qualidade do produto, mas, sobretudo à qualidade efetiva do capital humano encontrado na empresa. Uma empresa com bons gestores, bons funcionários é capaz de modificar qualquer cenário financeiro.

## 2.8 ADMINISTRAR O ATIVO INTELECTUAL

Administrar é uma tarefa que exige esforço e principalmente conhecimento. A administração de qualquer empresa deve ser bem traçada, bem orientada. Administrar o ativo intelectual é um trabalho com inúmeros frutos, ora negativos, ora positivos. Salienta Silva (2003) que “[...] A administração do capital intelectual transcende o aspecto da gestão da propriedade intelectual. O conceito de capital intelectual é mais amplo, pois envolve o capital humano, o capital estrutural e o capital de clientes. O desafio está em combinar estes capitais em benefício da empresa” (SILVA, 2003, p.01).

O ativo intelectual não pode e não deve ser ignorado. Fato que muitas empresas não priorizam. A empresa deve organizar seu portfólio de maneira que defina uma missão alicerçada no trabalho coletivo e que seja compartilhada, lembrada por Wernke, Lemberck e Bornia (2003) como “[...] o atual momento empresarial deixa clara a necessidade de apurar-se

o valor dos recursos intelectuais mantidos pela empresa, pois eles têm um valor e, portanto, devem ser objeto de estudo da ciência contábil” (WERNKE, LEMBERCK E BONIA, 2003, p.24).

Uma boa administração só é possível em virtude de um bom administrador com conhecimento teórico e prático o suficiente para receber a nomenclatura de líder. Power e González (2003) defendem que a confiança, intimamente ligada à democracia sustentável, cuja corrupção dos meios e dos sistemas depende de uma questão de gestão pública eficaz, enfatiza “[...] sabemos que a democracia, por sua vez, está associada a níveis mais baixos de corrupção política”.

### **3 METODOLOGIA**

Acerca da metodologia, quanto à abordagem a pesquisa apresentada é considerada como quantitativa – qualitativa. Dessa forma a metodologia abordada poderá levar á visões mais claras na resolução da problemática e na concretização ou não da hipótese.

A pesquisa versará mediante o método dedutivo que, segundo Andrade, (2001) “[...] é considerado lógico por excelência. Acha-se historicamente relacionado com a experimentação” e uma vez que será amparada através de perguntas pré-definidas.

Assim, quanto ao objeto, inicialmente foi realizada a pesquisa bibliográfica por meio do levantamento dos temas e abordagens realizadas por outros pesquisadores, assimilando-se os conceitos e explorando-se os aspectos anteriormente publicados em livros, periódicos, revista científica, monografias, teses, dissertações, artigos publicados em anais de eventos de cunho científico; realizando-se também pesquisa documental por meio de ficha (anexa), com a aplicação de questionário semiestruturado, com questões discursivas e objetivas. O questionário foi apresentado para profissionais da contabilidade que fazem parte do quadro efetivo de escritórios de contabilidade, no município de Cacoal - RO, onde foram coletadas informações via pesquisa de campo, que validou e respondeu as questões abordadas neste artigo, de forma a obter tabulação de dados. Tais tabulações dos resultados estão demonstradas por meio de gráficos conceitos sobre o assunto (abaixo relacionado).

De acordo com a Delegacia do CRC-RO em Cacoal – RO (2013), o Município de Cacoal possui em 2013 um total de 42 escritórios de contabilidade devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade do Estado de Rondônia, porém, a coleta de dados ocorreu em 25 escritórios de contabilidade, visto que 07 não responderam ao questionário, 02

recusaram-se a responder e 16 efetivaram a referida pesquisa que teve início em 25/03/2013 à 01/04/2013. Vale ressaltar que durante todo o processo de coletas de dados não houve intervenção do pesquisador na exposição.

Quanto à separação dos 25 escritórios de contabilidade para a aplicação do questionário, utilizou-se a amostragem aleatória simples, onde se traçou uma rota dos escritórios mais próximos entre si, facilitando assim, a aplicação do questionário em um curto prazo de tempo.

#### **4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

A análise e discussão dos resultados foram elaborados com base nas respostas dos questionários aplicados aos profissionais de 16 escritórios de contabilidade do município de Cacoal – RO, com intuito de demonstrar a percepção desses profissionais acerca do Capital Intelectual.

A demonstração será apresentada sob três categorias: 4.1) Caracterização do município de Cacoal – RO e dos escritórios de contabilidade integrantes da pesquisa; 4.2) Caracterização dos entrevistados; 4.3) Percepção dos profissionais da contabilidade acerca do Capital Intelectual.

##### **4.1 CARACTERIZAÇÃO DO MUNICÍPIO DE CACOAL – RO E DOS ESCRITÓRIOS DE CONTABILIDADE INTEGRANTES DA PESQUISA**

Com uma população de 78.574 habitantes, conforme dados (BRASIL, IBGE, 2010), o Município de Cacoal vem se destacando como um dos mais prósperos e importantes do estado de Rondônia com sua economia sólida e em plena expansão. Suas principais atividades econômicas são: Comércio, indústria e agropecuária. Também tem se consolidado como um polo no setor de serviços, principalmente de educação e saúde, conforme informações da Prefeitura Municipal de Cacoal (2011).

De acordo com a Prefeitura Municipal de Cacoal (2011), o Município de Cacoal está localizado na porção Centro-Leste do Estado de Rondônia, na microrregião de Cacoal e mesorregião do Leste Rondoniense, a uma latitude 11°26'19" sul e uma longitude 61°26'50" oeste, estando a uma altitude de 200 metros. Possui uma área de 3.793 km<sup>2</sup> representando 1,6% do Estado. Seu território tem como limite as cidades de Presidente Médici ao noroeste,

Espigão d'Oeste ao leste, Castanheiras e Ministro Andreazza ao oeste, Pimenta Bueno ao sudoeste e Rolim de Moura ao Sul.

O Município de Cacoal tem se tornado uma Cidade Universitária com diversos cursos de ensino superior, atraindo diversos alunos das várias cidades circunvizinhas, enriquecendo cada vez mais as diversas áreas do conhecimento científico.

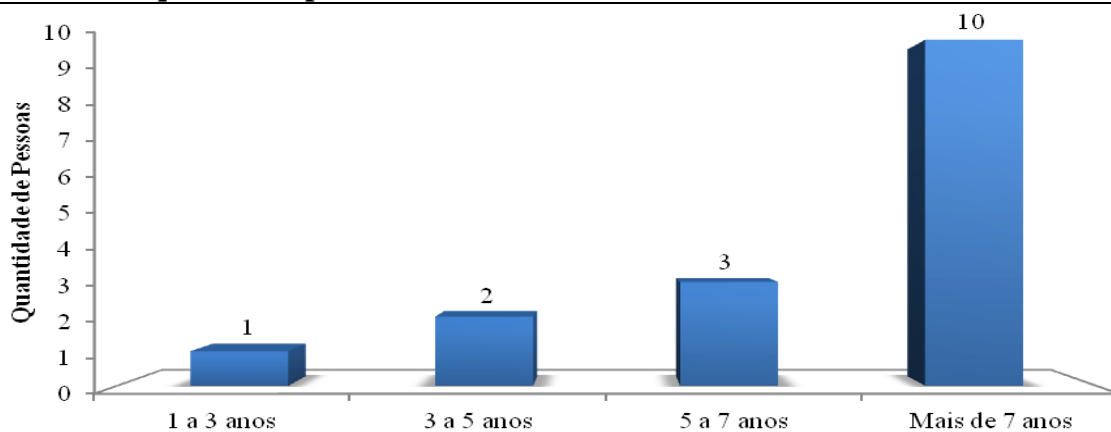
Os escritórios de contabilidade constantes na pesquisa atuam no município de Cacoal há vários anos. O mais antigo foi fundado há quase 30 anos e o mais recente a cerca de 2 anos, conforme informações da Delegacia do CRC-RO em Cacoal – RO (2013). Todos devidamente registrados no Conselho Regional de Contabilidade do Estado de Rondônia.

Esses escritórios atende as empresas do ramo de comércio, indústria, agropecuária, agricultura e prestação de serviços. Que no geral, por possuir uma clientela fiel, raramente existe uma rescisão de contrato para com esses clientes.

#### 4.2 CARACTERIZAÇÃO DOS ENTREVISTADOS

O perfil dos entrevistados da referida pesquisa apresenta-se como sendo: 09 pessoas do sexo feminino e 07 pessoas do sexo masculino, de forma a compor um perfil social do mercado atual. Por mais que exista uma quantidade superior do sexo feminino, não houve nenhuma divergência entre os dados coletados. Vale mencionar ainda que, os entrevistados apresentam idade entre 21 a 58 anos. Sendo 5 técnicos em contabilidade e 11 contadores. Cujo tempo de atuação na área é de 01 pessoa atuante de 01 a 03 anos, 02 pessoas atuantes de 03 a 05 anos, 03 pessoas atuantes de 05 a 07 anos e 10 pessoas atuantes a mais de 07 anos na área de contabilidade, como pode ser observado na figura 1:

**Figura 1 - Há quanto tempo você atua na área da contabilidade?**



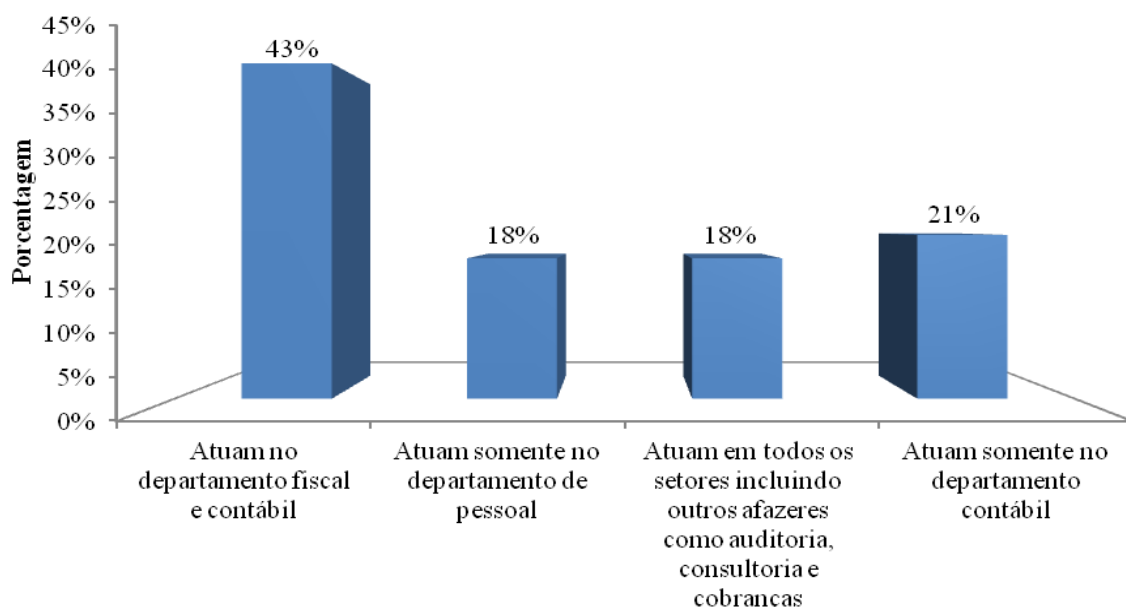
Fonte: Próprio autor (2013)

De acordo com a pesquisa, percebeu-se que a maioria dos entrevistados é composta por contadores, e que independente de ser contador ou técnico, a maioria já está a mais de 10 anos na profissão.

No que diz respeito à formação e graduação, 69% dos profissionais responderam que durante seus estudos o tema “Capital intelectual”, foi abordado. 19% responderam não terem sido instruídos sobre o referido tema na graduação e apenas 12% não quiseram responder. Evidencia-se ainda que somente 43% dos profissionais possuem pós-graduação ou outro curso de nível superior.

Dentre os entrevistados 43% disseram atuar no departamento fiscal e no departamento contábil, 18% atuam somente no departamento de pessoal, 18% atuam em todos os setores incluindo outros afazeres como auditoria, consultoria e cobranças e os demais 21% atuam somente no departamento contábil do escritório, conforme demonstrado na figura 2.

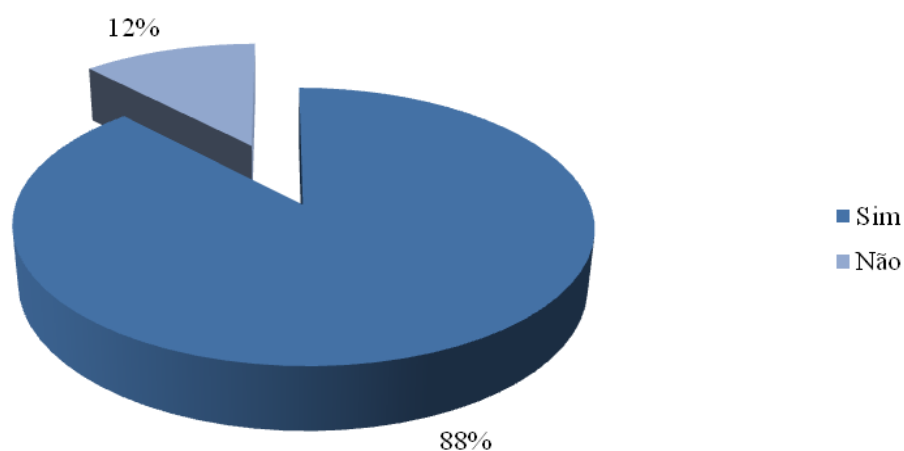
**Figura 2 - Departamentos/setores da contabilidade em que atuam nos últimos 2 (dois) anos?**



Fonte: Próprio autor (2013)

Nota-se que 88% dos profissionais responderam achar necessário ter conhecimento sobre capital intelectual para bom atendimento; gerar rentabilidade para a empresa, crescimento profissional, dentre outros motivos. Já 12% relataram não achar que o conhecimento sobre o capital intelectual seja necessário para o desempenho de suas funções, justificando que não existe uma cobrança por parte de fiscalização no setor. Completando suas opiniões e relatos profissionais como relacionado na figura 3:

**Figura 3 - Para a sua atuação neste (s) departamentos/setores da contabilidade faz-se necessário ter conhecimento sobre “Capital Intelectual”?**



Fonte: Próprio autor (2013)

#### 4.3 PERCEPÇÃO DOS PROFISSIONAIS DA CONTABILIDADE ACERCA DO CAPITAL INTELECTUAL

Quanto à percepção dos profissionais foram apresentadas várias alternativas com intuito de saber a opinião de cada profissional sobre a importância do tratamento contábil do capital intelectual. A maioria 63% respondeu a questão que diz: “melhorar a imagem da empresa perante o mercado, atrair investidores, expandir a capacidade de abrangência de mercado”. E os demais 37% responderam a alternativa que diz respeito à adequação das novas estratégias e exigências do mercado fornecedor e consumidor. Fato é que a maior preocupação dos contadores entrevistados é o investimento de sua empresa perante o mercado.

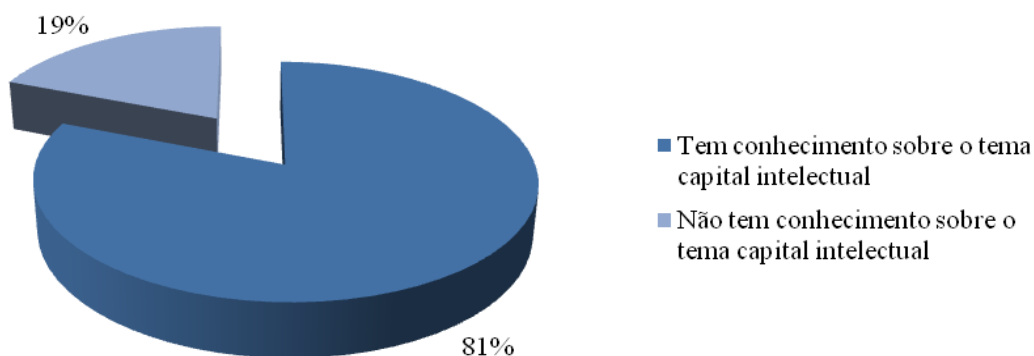
Em seguida foi apresentada a opção “sim” e “não”, solicitando a opinião de cada um, se na atualidade é importante ter conhecimento sobre capital intelectual. Obteve-se êxito, sendo que 100% dos entrevistados responderam a afirmativa “sim”. Fato é que todos tem uma mesma preocupação quanto ao reconhecimento real do capital intelectual.

Também foi questionamento sobre o principal motivo que torna necessário ter conhecimento sobre o capital intelectual, ou seja, a maioria, 56% dos entrevistados responderam que o profissional das Ciências Contábeis deve ter conhecimentos atualizados sobre os temas contemporâneos.

Quando perguntado, “você tem conhecimento sobre o tema capital intelectual”? A maioria dos entrevistados, ou seja, 81% afirmam conhecer o assunto. Através de conversas

com acadêmicos, faculdade, monografia de conclusão de curso contábil, TV/Rádio, periódicos e materiais especializados. E somente 19% reclamaram que não tem conhecimento por falta de cursos/palestras oferecidas na região e da ausência de normatização e regulamentação sobre o tema, assim relacionado na figura 4.

**Figura 4 - Você tem conhecimento sobre o tema “capital intelectual”?**



Fonte: Próprio autor (2013)

Também foi questionado quanto à opinião dos entrevistados, sobre qual a maior dificuldade encontrada para a aplicação prática dos conceitos de capital intelectual. 69% relatam serem as características dos negócios locais, pois a maioria compreende micro e pequenas empresas, e que torna a utilização do tema facultativa ou desnecessária.

Na questão discursiva o que é o capital intelectual para você, percebeu-se através das respostas obtidas, que a maioria dos profissionais conhece o sentido teórico do Tema.

Na pergunta, “você já foi questionado por algum cliente a respeito do tema capital intelectual”? A maioria 75% dos entrevistados disse que “não”.

Com essas respostas podemos perceber que o capital intelectual, por mais que seja de conhecimento pela maioria dos profissionais da contabilidade, ainda permanece oculto para o mercado de nossa região.

Em outra questão foi apresentados vários conceitos. No entanto pediu-se que assinalasse a afirmativa referente ao conceito de Capital Intelectual. Pôde-se observar um comportamento razoável por parte dos profissionais da contabilidade. Visto que somente 31% assinalaram a afirmativa correta.

O motivo é que quando relacionado o conceito de capital intelectual juntamente com os conceitos de seus componentes, os profissionais não conseguem perceber que o capital

intelectual é o conjunto de todos os componentes apresentados e não apenas parte deles.

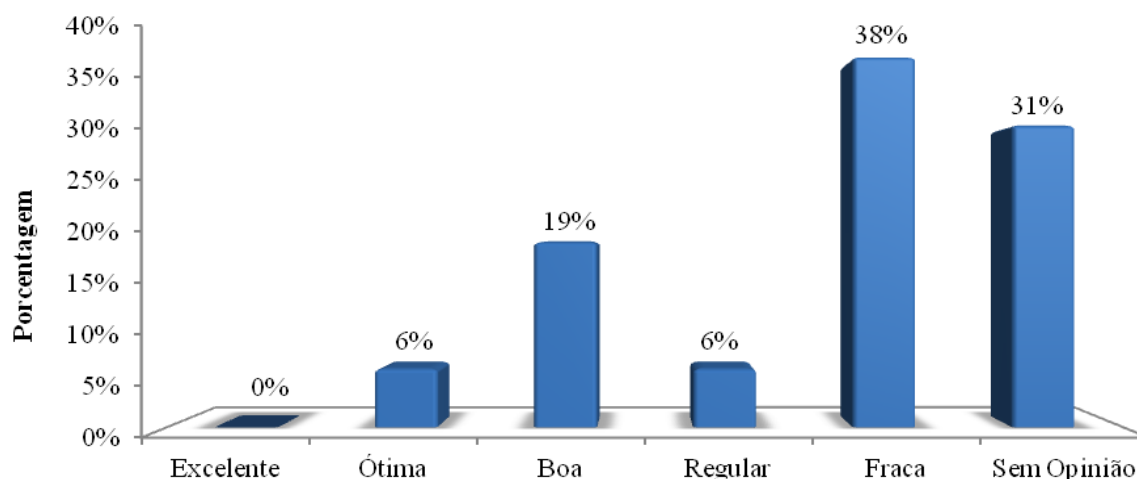
Também foi solicitado do entrevistado qual capital ele considera mais importante, se o capital humano, estrutural ou do cliente. 75% responderam ser o capital humano, relatando os mesmos motivos, ou seja, que a existência e evidenciação desse ativo intangível ser de suma importância para a imagem e objetivos que a empresa pretende atingir.

No que diz respeito ao conceito de Capital Humano, 75% dos entrevistados responderam a afirmativa correta. O que vale dizer que o capital humano é de suma importância nos escritórios de contabilidade do município de Cacoal.

Em seguida foi questionado se os profissionais sabem ou tem noção do que é o Capital Estrutural, 75% dos entrevistados responderam que “sim”. Vale ressaltar que tanto o capital humano quanto o capital estrutural, fazem parte dos componentes do capital intelectual da empresa, e que quando bem valorizadas, proporciona uma grande importância nas negociações da empresa diante do mercado atual.

Quanto à pergunta “como você considera a atuação do CFC/CRC sobre a divulgação e propagação da aplicabilidade prática das abordagens relacionadas ao capital intelectual?” “excelente, ótima, boa, regular, fraca ou sem opinião”. As respostas assim ficaram:

**Figura 5 - Como você considera a atuação do CFC/CRC sobre a divulgação e propagação da aplicabilidade prática das abordagens relacionadas ao Capital Intelectual?**



Fonte: Próprio autor (2013)

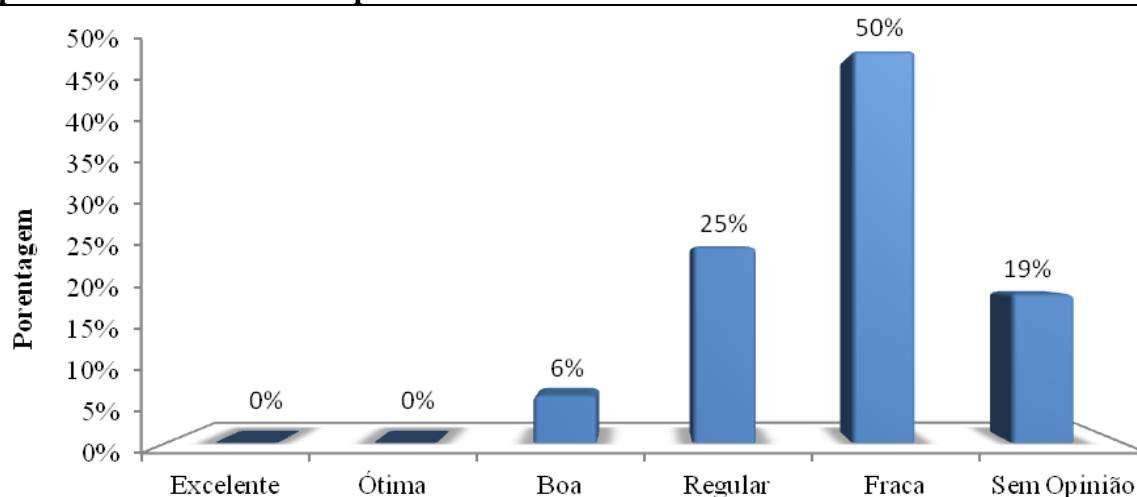
Enfatizando a pesquisa, já que o intuito do pesquisador é saber sobre a percepção dos profissionais da contabilidade acerca do capital intelectual, foi inquirida a questão, “como você classifica o empenho dos profissionais da contabilidade para aprender sobre o tema



Capital Intelectual?”, “excelente, ótima, boa, regular, fraca ou sem opinião”.

Nessa questão, a maioria dos profissionais da contabilidade optou por “fraca” o empenho dos profissionais, como pode ser observado na figura a seguir:

**Figura 6 - Como você classifica o empenho dos profissionais da contabilidade para aprender sobre o tema “Capital Intelectual”?**



Fonte: Próprio autor (2013)

Visto que o motivo da escolha por uns, ser o excesso de trabalho e responsabilidade que recai sobre eles, a falta de divulgação por parte do conselho e por outros não ser um tema muito abordado.

Ao observar essas respostas, percebe-se uma grande dificuldade ou até mesmo a falta de motivação do conselho para que os profissionais da contabilidade possa ter uma melhor percepção sobre o capital intelectual e como é sua aplicabilidade.

No tocante da pesquisa ainda foi questionado se o escritório do entrevistado presta serviços a alguma empresa com programas que busca estimular ou desenvolver o capital intelectual. 100% dos entrevistados responderam “não”. Ou seja, ainda dependerá de muito esforço por parte dos estudiosos da contabilidade, ou mesmo por parte do fisco, ou do conselho para que o capital intelectual possa ser aplicado nas empresas.

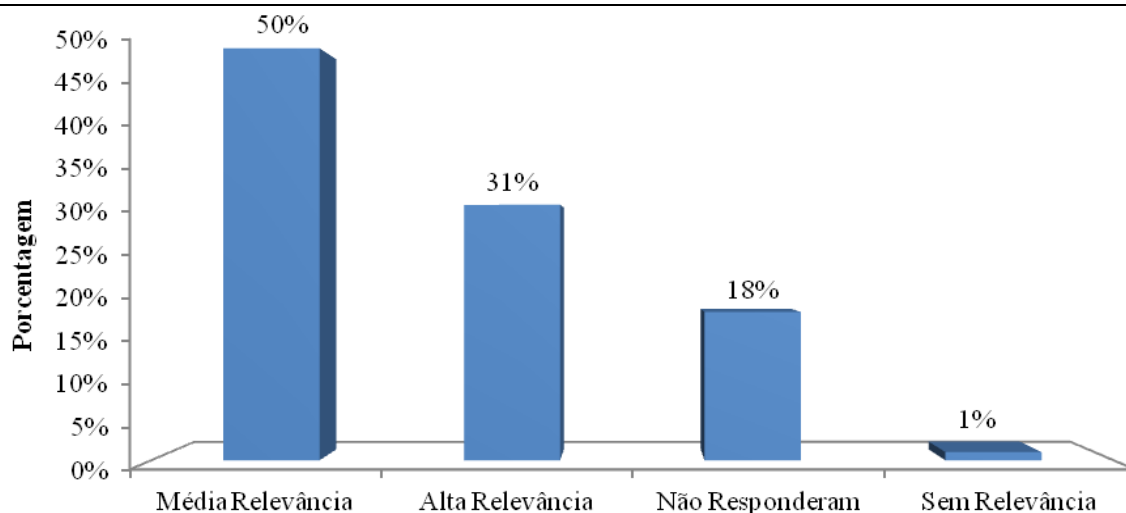
Foi inquirida também uma questão discursiva solicitando a opinião do entrevistado sobre o principal motivo para que o profissional da contabilidade se preocupe com a mensuração e contabilização do capital intelectual. Para alguns, somente quando existir a conscientização das empresas da importância da matéria e para outros, só quando for instituído pela legislação.

A penúltima questão foi para saber qual a opinião dos profissionais quanto à

relevância dos ativos intangíveis diante o reconhecimento da atual contabilidade. No entanto, foram apontadas três afirmativas como sendo elas: média, alta e sem relevância.

50% responderam média, 31% responderam alta, 18% não quiseram dar sua opinião e apenas 1% respondeu que não há relevância. Demonstrado na figura 7.

**Figura 7 - Em sua opinião, qual a relevância dos ativos intangíveis diante o reconhecimento da atual contabilidade?**



Fonte: Próprio autor (2013)

Apesar de existir vários modelos de métodos de mensuração de ativos intangíveis, não encontramos na contabilidade atual uma legislação que o regularize.

A última pergunta dessa pesquisa foi para saber sobre o ponto de vista dos profissionais da contabilidade a respeito do capital intelectual, se é um ativo ou passivo. 99% dizem ser um ativo e apenas 1% dos entrevistados afirmou ser um passivo.

No que se refere a essa última questão, ainda há uma grande discussão sobre o assunto entre os estudiosos da contabilidade. Em algumas obras bibliográficas é demonstrada como ativo e em outras os autores afirmam ser um passivo.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o avanço da tecnologia e da informação, e com novos comportamentos da sociedade do conhecimento, o capital intelectual tem sido cada vez mais objeto de estudo tanto na área acadêmica quanto nas organizações. A grande preocupação na área contábil é o seu reconhecimento de forma geral, já que ainda não existe uma legislação que o regularize.

Através das respostas adquiridas no questionário aplicado aos 16 escritórios de

contabilidade no Município de Cacoal – RO foi possível observar que a maioria dos profissionais da contabilidade tem conhecimento sobre o Capital Intelectual e que o maior motivo é a preocupação de estarem atualizados perante o mercado atual, ou seja, adequar-se às novas exigências. Porém, quando direcionado a prática desses intangíveis nos escritórios de contabilidade, passa a ser tratado como um ativo desconhecido, ou seja, uma utopia. Relatando ainda que a grande dificuldade quanto ao reconhecimento e aplicação prática desses intangíveis é que a maioria das empresas na região são micro e pequenas.

De acordo com a pesquisa de campo, e os conceitos apresentados teoricamente, pôde-se compreender e demonstrar a percepção que os profissionais da contabilidade têm a respeito do tema capital intelectual, bem como, a importância desses intangíveis para os escritórios de contabilidade tanto no setor humano, quanto no setor de clientes.

A pesquisa forneceu respostas suficientes à problemática inquireda, demonstrando que os profissionais da contabilidade mesmo não enfatizando muito a extensão do Capital Intelectual como um todo, pôde-se observar a grande importância do Capital Humano nos escritórios de contabilidade de Cacoal, que de acordo com os dados obtidos, é um Ativo de grande relevância para o crescimento da empresa.

## REFERÊNCIAS

1 ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação**. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2001.

2 ANTUNES, Maria Thereza Pompa; MARTINS, Eliseu. **Capital intelectual: verdades e mitos**. Disponível em: <http://www.scielo.br>. Acessado em: 19 jun. 2012 as 20:00.

3 BRASIL, IBGE, Informações Estatística Cidade de Cacoal - RO. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br>. Acesso em 29 abr. 2013.

4 BRIMSON, James A. **Contabilidade por atividades: uma abordagem de custeio baseado em atividades**. São Paulo: Atlas, 1996.

5 BRUNI, Adriano Leal. **A Administração de custos, preços e lucros**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

6 CACOAL – Prefeitura Municipal de Cacoal. **Geografia e História do Município**.

Disponível em: < <http://www.cacoal.ro.gov.br>>. Acesso em: 12 de Abr. de 2013 as 11:38.

**7 DELEGACIA DO CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE EM CACOAL.** Relação de escritórios de Contabilidades de Cacoal. Cacoal. Rondônia, 2013.

8 DUARTE, Maria Flávia Diniz Bastos Coelho. **Educação e empreendedorismo social: um encontro que (trans)forma cidadãos.** Belo Horizonte. 2010. Disponível em: <http://www.mestradoemgsedl.com.br/wpontent/uploads/2010/06/Educa%C3%A7%C3%A3o+..2.pdf>. Acessado em : 29 agost. 2012 as 16:49.

9 FELICIO JUNIOR, Joaquim; SILVA, Marlos Henrique. **Capital Intelectual e a Gestão de Recursos Humanos.** Disponível em: <http://www.rh.com.br>. Acessado em: 19 jun. 2012. as 08:00.

10 FERRARI, Ed Luiz. **Contabilidade geral: teoria e 950 questões.** . 4 ed. Rio de Janeiro: Impetus, 2003.

11 FIORENTIN, Marlene. DOMINGUES, Maria José Carvalho de Souza, 2012, p. 10 *apud* SILVA, 2010, p. 57

12 HARGREAVES et al. 1. **Qualidade em prestação de serviços.** 2. ed. Rio de Janeiro : Ed. Senac Nacional, 2001. 112 p.

13 HADICH, João Vicente. **Filosofia e ética: Administração.** São Paulo: Person Education do Brasil, 2009.

14 KARSTEN, Jaime Luiz. **Capital Intelectual: Novo Ativo das Empresas.** Disponível em: <http://www.posuniasselvi.com.br/artigos/rev02-07.pdf>. Acessado em: 29 agost. 2012 as 15:05.

15 KOETZ, Luciane Soutello. **Fundamentos de Administração.** São Paulo: Person Education do Brasil, 2009.

16 MARION, José Carlos; REIS, Arnaldo Carlos de Rezende, [et. al.]. **Mudanças nas demonstrações Contábeis.** São Paulo: Saraiva, 2003.

17 NUNES, Paulo. **Capital.** Disponível em <http://www.notapositiva.com>. Acessado em 28 de mai. de 2012 as 15:57.

18 OLIVEIRA, Elizabeth Castro Maurenza et al. **Capital Intelectual Reconhecimento & Mensuração**. ed. Curitiba: Jurua, 2010.

19 PACHECO, Vicente. **Mensuração e divulgação do capital intelectual nas demonstrações contábeis. Teoria e empiria**. Curitiba: Conselho Regional de Contabilidade do Paraná, 2005.

20 POWER, Timothy J.; GONZÁLEZ, Júlio. **Cultura política, capital social e percepções sobre corrupção: uma investigação quantitativa em nível mundial**. 2003. Disponível em: [http://www.consocia.cgu.gov.br/uploads/biblioteca\\_arquivos/157/arquivo\\_867acca1e5.pdf](http://www.consocia.cgu.gov.br/uploads/biblioteca_arquivos/157/arquivo_867acca1e5.pdf) Acessado em : 30 agost. 2012 as 14:00.

21 RIBEIRO, Osni Moura. **Contabilidade Básica Fácil**. 23 ed. São Paulo: Saraiva, 1999.

22 SÁ, Antônio Lopes de. **Princípios fundamentais de contabilidade**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2000.

23 SILVA, Antônio Carlos Ribeiro da. **Metodologia da pesquisa aplicada à contabilidade: orientações de estudos, projetos, relatórios, monografias, dissertações, teses**. São Paulo: Atlas, 2003.

24 SILVA, Antônio Carlos Ribeiro da. **Metodologia da pesquisa aplicada à contabilidade: orientações de estudos, projetos, artigos, relatórios, monografias, dissertações, teses**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

25 SILVA, Larissa Milena Campelo. Capital Intelectual. Disponível em: <http://www.facape.br>. Acessado em: 19 junh.2012 as 21:00

26 SILVA, Simone Maria Libânio Rocha e. **O Capital Intelectual de uma Empresa**. 2003. Disponível em: [http://apimecmg.com.br/artigos/126\\_Simone\\_Rocha\\_\(Outubro\\_2003\).pdf](http://apimecmg.com.br/artigos/126_Simone_Rocha_(Outubro_2003).pdf). Acessado em : 30 agost. 2012 as 15:35.

27 THOMÉ, Irineu. **Empresas de Serviços contábeis: estrutura e funcionamento**. São Paulo: Atlas, 2001.

28 WERNKE, Rodney; LEMBERCK, Marluce; BORNIA, Antonio C. **As considerações e comentários acerca do capital intelectual**. 2003. Disponível em: [http://www.fae.edu/publicacoes/pdf/revista\\_da\\_fae/fae\\_v6\\_n1/02\\_rodney.pdf](http://www.fae.edu/publicacoes/pdf/revista_da_fae/fae_v6_n1/02_rodney.pdf). Acessado em: 19. Agost.2012 as 14:00.

## **APÊNDICE**

( ) Outros. Especificar: \_\_\_\_\_

7. E quais departamentos/setores da contabilidade você atuou nos últimos 2 (dois) anos?

(        ) Fiscal                      (        ) Contábil

(        ) Pessoal

(        ) Outros \_\_\_\_\_

8. Para a sua atuação neste (s) departamentos/setores da contabilidade faz-se necessário ter conhecimento sobre “Capital Intelectual”?

(        ) Sim                              (        ) Não

9. Caso sua resposta seja “Sim”, cite os principais motivos que tornam necessário ter conhecimento sobre o assunto.

(        ) Garantir bom atendimento;

(        ) Gerar rentabilidade para empresa;

(        ) Crescimento profissional;

(        ) Outras \_\_\_\_\_

10. Caso a resposta seja “não”, quais os motivos que, na sua concepção, tornam desnecessária a obtenção de conhecimento sobre o tema “Capital Intelectual”?

(        ) Não existe uma cobrança por parte da fiscalização;

(        ) Não acho importante;

(        ) Não agrega a empresa;

(        ) Outros \_\_\_\_\_

11. O tratamento contábil do capital intelectual é importante para:

(        ) Evidenciar a preocupação que a empresa tem sobre o tema.

(        ) Melhorar a imagem da empresa perante o mercado, atrair investidores, expandir a capacidade de abrangência de mercado.

(        ) Adequar-se as novas estratégias e exigências do mercado fornecedor e consumidor.

(        ) Todas as alternativas.

(        ) Nenhuma das Alternativas.

(        ) Outros. \_\_\_\_\_

12. Em sua opinião, na atualidade é importante ter conhecimento sobre Capital Intelectual?

(        ) Sim                              (        ) Não





- ( ) A falta de obrigatoriedade pela legislação.
- ( ) Nenhuma das alternativas.
- ( ) Todas as alternativas.

## 18. O que é o Capital Intelectual para você?

---

**19. Você já foi questionado por algum cliente a respeito do tema “Capital Intelectual”?**

- (        ) Sim                      (        ) Não

**20. Caso sua resposta seja “Sim”, você saberia informar o(s) motivo(s) que despertou(aram) no cliente a curiosidade sobre o tema? Cite-os.**

- ( ) Ouviram sobre o assunto na mídia;
- ( ) Desejam estabelecer maiores parcerias com o escritório;
- ( ) Achem importante para o crescimento da empresa;
- ( ) Outros \_\_\_\_\_

**21. O Capital Intelectual tem um conceito amplo que abrange os conhecimentos acumulados por uma organização, relativos a pessoas, metodologias, patentes, projetos e relacionamentos. Nesse mesmo raciocínio assinale a opção que diz respeito ao conceito de Capital Intelectual.**

- ( ) Potencial da empresa devido aos ativos intangíveis presentes no mercado, dentre os quais é possível destacar marca, clientes, lealdade dos clientes, negócios recorrentes, negócios em andamento, canais de distribuição, franquias etc.;
- ( ) Diz respeito ao valor – bases de dados, listas de clientes, manuais e procedimentos etc. – que permanece na empresa sempre que os colaboradores deixam a organização;
- ( ) Incluem as tecnologias, as metodologias e os processos empregados, tais como sistemas de informação, métodos gerenciais, cultura organizacional, gerenciamento de risco e banco de dados de clientes;
- ( ) Abrange os sistemas que alavancam os pontos fortes inovadores da empresa e da capacidade organizacional de criar valor;
- ( ) Indica a capacidade de ganhos futuros sob o ponto de vista humano, considerando que exista a capacidade contínua de se criar e proporcionar valor de qualidade superior.
- ( ) Não sei.

**O Capital Intelectual aparece sob três formas: Capital Humano, Capital Estrutural, Capital do Cliente. Qual você considera mais importante?**

- ( ) Capital humano

- (        ) Capital estrutural
- (        ) Capital do cliente.

**22. Cite os motivos que levaram a escolha da alternativa assinada referente a questão anterior.**

- (        ) Por que este influencia diretamente na rentabilidade da empresa.
- (        ) Por que este evidencia melhor os propósitos da empresa perante o mercado.
- (        ) Por que é mais fácil de mensurar e contabilizar.
- (        ) Por que a existência e evidencição desse ativo intangível é de suma importância para a imagem e objetivos que a empresa pretenda atingir.
- (        ) Outro motivo \_\_\_\_\_

**23. Abaixo serão apresentados vários conceitos. Assinale a opção que para você diz respeito ao conceito de Capital Humano.**

- (        ) Diz respeito ao valor – bases de dados, listas de clientes, manuais e procedimentos etc. – que permanece na empresa sempre que os colaboradores deixam a organização;
- (        ) Diz respeito aos processos de criação ou de não criação de valor para empresa;
- (        ) Valor acumulado de investimentos em treinamento e programas de capacitação dos colaboradores. Contempla as capacidades, habilidades, experiências e valores dos funcionários;
- (        ) Abrange os sistemas que alavancam os pontos fortes inovadores da empresa e da capacidade organizacional de criar valor;
- (        ) Considera o potencial de renovação de uma organização, medida como propriedade intelectual, que é protegida por direitos comerciais, bem como outros ativos e valores intangíveis, entre os quais o conhecimento, segredos industriais etc.
- (        ) Não sei.

**24. Você sabe ou tem noção do que é o “Capital Estrutural”?**

- (        ) Sim
- (        ) Não

**25. Caso a resposta seja “Sim”, em sua opinião, “Capital Estrutural” é:**

- (        ) Um conjunto de sistemas administrativos.
- (        ) Conceitos, modelos, rotinas, marcas, patentes e sistemas de informática.
- (        ) A cultura da organização, ou, em outras palavras, a maneira como uma determinada organização faz funcionar o seu negócio.

- (        ) Todas as afirmativas anteriores.  
(        ) Nenhuma das afirmativas anteriores.

**26. Como você considera a atuação do CFC/CRC sobre a divulgação e propagação da aplicabilidade prática das abordagens relacionadas ao Capital Intelectual?**

- (        ) Excelente        (        ) Ótima  
(        ) Boa                (        ) Regular  
(        ) Fraca.            (        ) Sem opinião.

**27. Como você classifica o empenho dos profissionais da contabilidade para aprender sobre o tema “Capital Intelectual”?**

- (        ) Excelente        (        ) Ótima  
(        ) Boa                (        ) Regular  
(        ) Fraca.            (        ) Sem opinião.

**28. Cite os motivos que levaram a escolha da alternativa assinada referente à questão anterior.**

---

---

---

**29. Empresas procuram manter programas formais que buscam estimular ou desenvolver o seu capital intelectual. O escritório que você trabalha presta serviços a alguma empresa com esse tipo de programa em Cacoal/ RO?**

- (        ) Sim                (        ) Não

**30. Caso a resposta seja “Sim”, quantas empresas?**

---

**31. Qual principal motivo, em sua opinião, para que o profissional da contabilidade se preocupe com a mensuração e contabilização do capital intelectual?**

---

**32. Sabemos que a preocupação no reconhecimento e mensuração dos ativos intangíveis pela contabilidade não é recente. Em sua opinião, qual a relevância dos ativos intangíveis diante o reconhecimento da atual contabilidade?**

- (        ) Sem relevância, por ser difíceis de serem mensurados.

(            ) Média relevância, ou seja, ainda não foi encontrado um método eficaz de mensuração dos mesmos, mas vários estudiosos da contabilidade apresentaram modelos desses métodos com a iniciativa de se chegar a um resultado positivo.

(            ) Alta relevância, pois é indispensável seu reconhecimento para as organizações dos tempos atuais.

**33. Diversos autores utilizam maneiras diferentes quando se referem ao capital intelectual. Alguns tratam como recursos ou capital, se vistos pela Economia; outros como ativos, se vistos pela Contabilidade. Em sua opinião, o capital intelectual é um “Ativo” ou “Passivo”? Justifique sua resposta de acordo com seu conhecimento adquirido.**

---

---

---

---